CULTURA INCLUYENTE
EN EL SECTOR BANCARIO

ASOBANCARIA
Construyendo la Confianza y Solidez del sector financiero

amigos con calor humano

CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DE SERVICIO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD.

PRESENTACIÓN:

ASOBANCARIA presenta esta herramienta de uso práctico, cuyo fin es fortalecer la experiencia del consumidor financiero con movilidad / funcionalidad reducida[1] o discapacidad en su interacción con las entidades del sector, a través de pautas de trato y lenguaje incluyente.

De esta forma reforzamos nuestro compromiso con la construcción de una **"Banca para Todos",** en la que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión financiera.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás[2].

Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno.

SE AGRUPA EN LAS SIGUIENTES TIPOLOGÍAS:

» Sensorial (que incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera).

» Intelectual o cognitiva.

» Física (en esta se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio).

[1] Personas obesas, adultos mayores, mujeres gestantes, personas con yesos, entre otras.

[2] Según la convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad promulgada por la ONU en el 2006 y la Ley Estatutaria 1618 de 2013.

» Mental o psicosocial.

» Múltiple (con dos o más discapacidades).

Para garantizar un servicio incluyente a los consumidores financieros con discapacidad, es necesario el conocimiento general, por parte de todos los agentes de servicio bancario, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta para asegurar el trato digno y humano.

BANCA PARA TODOS

LENGUAJE INCLUYENTE

...el lenguaje que se utilice tiene el poder de excluir o incluir porque crea un elemento determinante en la socializacion.

El lenguaje incluyente en el caso de la discapacidad, parte del hecho de que se está hablando de una persona con un nombre, que posee algunas particularidades y cuya condición no es un atributo, sino un fenómeno multifactorial que en gran medida depende del contexto en donde se desenvuelve.

La comunicación y el lenguaje que se utilice tiene el poder de excluir o incluir porque crea un elemento determinante en la socialización de los conceptos, cuando se comunican ideas y realidades se pueden crear estereotipos, imaginarios que a través de los tiempos se vuelven aceptados y crean culturas discriminatorias y excluyentes.

Es frecuente el uso de términos que algunos consideran correctos como discapacitado, persona en situación de discapacidad o minusválido; en la Convención de Derechos de las personas con discapacidad (PcD) promulgada por la ONU en el año 2016, se definió como referencia universal el término **"persona con discapacidad".**

A continuación, se describen con más detalle expresiones que se configuran en elementos positivos e incluyentes frente a otras que serían la contraposición con expresiones excluyentes.

	EXPRESIONES INCLUYENTES	~~EXPRESIONES EXCLUYENTES~~
PERSONA CON DISCAPACIDAD	Persona con discapacidad	» Minusválido » Deficiente » Enfermo » Incapacitado » Disminuido » Inútil
DISCAPACIDAD VISUAL	» Persona con discapacidad visual » Persona ciega » Persona con baja visión	» Invidente » Ciego » Cegatón » Cieguito o cualquier expresión en diminutivo
DISCAPACIDAD AUDITIVA	» Persona con discapacidad auditiva » Persona sorda	» Sordomudo » Mudo » Sordo
DISCAPACIDAD INTELECTUAL O COGNITIVA	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva	» Retardado mental » Mongólico » Tonto » Bobito » Incapaz » Tarado » Subnormal
DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL	Persona con discapacidad mental o psicosocial	» Loco » Demente » Trastornado
DISCAPACIDAD FÍSICA	» Persona de baja talla » Persona con discapacidad física	» Enano » Paralítico » Cojo » Lisiado » Inválido » Tullido » Minusválido » Impedido

RECUERDE LO MÁS ADECUADO ES REFERIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD POR SU NOMBRE.

**Adaptado de los lineamientos dados por la Convención de DDHH de las personas con discapacidad.*

TRATO INCLUYENTE

Acciones que fomentan la cultura incluyente.

... recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo ...

DISCAPACIDAD AUDITIVA

La discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad auditiva ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Si está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.

» Si la persona se comunica en forma escrita (no todas conocen el idioma español ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana), escríbale textos breves y claros (¿quién? ¿qué? ¿cuando? ¿cómo?).

» Ubíquese siempre frente a la persona, procure estar a su misma altura visual y que su rostro esté bien iluminado, permanezca quieto mientras le habla sin dar la espalda, girar la cabeza o agacharse.

» Vocalice correctamente, sin hacer muecas ni taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.

» Hable con un ritmo adecuado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos.

» Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja, también puede apoyarse en esquemas y dibujos.

> "En todos los casos hable con voz clara y en tono natural no grite ni gesticule en exceso, ya que puede interpretar equivocadamente que usted esta comunicandose en tono agresivo."

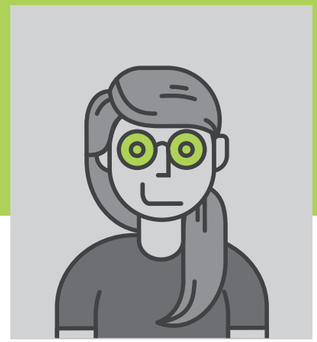
» Para llamar su atención bastará con golpear suavemente el suelo o la mesa, pues perciben las vibraciones con mucha facilidad, darle un leve toque en el brazo u hombro o pasar una mano por su área de visión para avisarle.

» En una reunión o grupo, es conveniente que se sienten en semicírculo y que todos los integrantes miren al emisor para que la persona sorda le pueda seguir, evitando que varias personas hablen en forma simultánea.

» No diga que entiende si no es así, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted esté totalmente seguro de haberle entendido.

» Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es como con un oyente; si es posible acérquese un poco al audífono, no es necesario gritar.

DISCAPACIDAD VISUAL



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

La discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. Pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía; es importante precisar que por la tarea que desempeñan estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones a todos los establecimientos de atención al público.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad visual ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Salude asegurándose de que la persona sepa que se está dirigiendo a ella, preséntese e identifíquese con su nombre y cargo; si es necesario para captar su atención toque suavemente su brazo o mano.

» Active siempre el proceso de atención preguntando cómo puede ayudarlo, no tome decisiones por el otro.

» Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo toque, no lo distraiga ni lo consienta, permítale entrar antes que su cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerde que no se trata de una mascota, el can está trabajando.

» Si existe un mapa gráfico y táctil en la entrada, debe presentárselo; indíquele el camino, advierta sobre la textura en el piso para ubicar el módulo del mapa, describa el espacio mientras la persona recorre con sus dedos los altorrelieves.

» Si no existe mapa táctil debe describirle el entorno indicando en forma general la configuración del espacio y objetos; hágalo de manera simple y sencilla, evitando información que no sea necesaria y haciendo referencia a espacios y objetos desde la ubicación de la persona: *"al frente encuentra el dispositivo digiturno a 5 pasos de dis-*

tancia", "a su derecha puede encontrar las sillas para que espere mientras le anunciamos la disponibilidad de un Agente de Servicio"; evite usar expresiones como: *"allá encuentra el cajero electrónico", o "coja por ahí para ir a las cajas".* Si se tienen guías podo táctiles en el piso se hace un recorrido con la persona teniendo presente su necesidad específica.

» Acompáñele en el registro de atención prioritaria, bríndele el apoyo que necesite para su uso, permitiéndole que interactúe con el dispositivo (digital o manual) en la medida de sus posibilidades.

» Si la persona le solicita apoyo guíelo colocando la mano de ella sobre su hombro o brazo, mantenga su brazo relajado para que le transmita seguridad, camine un paso adelante de ella y ubíquese en el lado contrario al bastón o perro guía, acomode su paso, no le imponga su propio ritmo. Si van a atravesar una rampa con pasamanos guíe la mano libre de la persona hasta el mismo; si hay escaleras infórmele cuando se encuentre frente al primer escalón, cuando exista un descanso y cuando llegue al último. Nunca le tome del brazo, no lo empuje, no lo hale del vestido o accesorios, no toque o cambie de lugar el bastón guía.

» Para indicarle un asiento tome su mano, previo consentimiento, y póngala sobre el respaldo o brazo la silla, permítale luego que se siente por sus propios medios, infórmele si delante existe una mesa o módulo de atención.

» Cuando la persona con discapacidad visual esté frente a un mostrador de atención y se le vaya a ofrecer documentación u objetos, usted se los acerca a su mano para que ella pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.

» No se ausente sin avisar, tampoco entre en un recinto sin saludar, facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo; infórmele si hay más personas presentes.

» Comuníquele a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: *"un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento".*

» A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa a su alrededor, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.

» Pregunte a la persona si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere interactuar de manera autónoma con el Agente de Servicio. En caso afirmativo describa rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indíquele la forma de manipular el pin pad, dispositivos biométricos u otros. Si usted es quien recibe, verifique en voz alta la cantidad de dinero o tipo de documentos recibidos; si usted es quien entrega indíquele claramente los documentos o la cantidad de billetes (ordenados de mayor a menor) y de monedas. Verifique que guarde el dinero y los documentos en un lugar seguro.

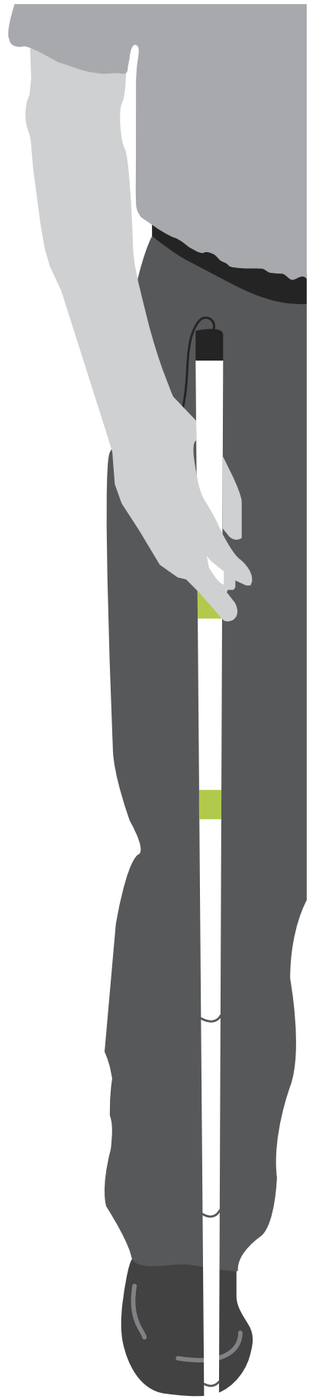
» Si está realizando algún procedimiento relativo a la administración, apertura o terminación de productos, debe verificar el pleno entendimiento de la información. Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.

» Para la firma de documentos, previo consentimiento, llévele el dedo índice de la mano contraria a la que utilizará para firmar hasta el inicio de la línea en donde debe plasmarla; la persona elegirá la manera para hacerlo eficientemente, algunos usan tarjetas especialmente diseñadas con una ventanilla, los dedos de su mano o cualquier elemento que pueda funcionar como guía, usted solamente debe indicarle el lugar de inicio.

» Si llega acompañada por un familiar o un guía tenga presente que debe respetar las dinámicas de interacción entre ellos, y que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.

» Utilice con naturalidad expresiones que hacen referencia a la visión tales como: *"mire, ha visto, observe que...,* entre otras, no tema incomodarle ya que son parte del uso cotidiano del lenguaje.

» Al advertir de un peligro debe evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad como *"¡ay!", "¡cuidado!",* utilice expresiones que eviten que siga avanzando tales como: *"pare!", "deténgase!"* y luego le explica el peligro y le ayuda a evitarlo.



SORDO CEGUERA

...Establezca una comunicación asertiva...

La sordoceguera es una disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Pueden utilizar como apoyo **guías intérpretes y otros comúnmente usados por las personas con discapacidad visual y auditiva.**

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con sordoceguera ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha bien, pero sí lo siente, siente su presencia, su cercanía y la disposición de su cuerpo.

» Para llamar la atención, de la persona con sordoceguera toque suavemente su hombro o brazo.

» Pregunte al guía intérprete si la persona conserva algo de visión y trate siempre de ponerse dentro de su campo visual, es posible que pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procure ubicarse donde usted reciba buena iluminación.

» Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, ubíquese cerca al mismo, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.

» Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información.

» Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro cuando se despida, orientándole sobre dónde está.

» Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y, de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.

» Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva y visual.

INTELECTUAL O COGNITIVA

...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad intelectual o cognitiva ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Incluya activamente a la persona con discapacidad en la conversación, no se dirija solo a su acompañante

» No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.

» Brinde ayuda solo cuando sea necesario, permita que la persona se desenvuelva con autonomía en el resto de las actividades.

» Adapte su lenguaje a la medida de la comprensión de la persona y si es necesario repita con calma, amabilidad y paciencia hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara.

» Utilice un lenguaje simple, explícito y breve, sin parafrasear; siempre positivo.

» Las instrucciones de funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar. En la medida de

lo posible procure brindar información de forma visual, utilice dibujos y frases con mensajes concretos y cortos.

» Evite situaciones de estrés y urgencia temporal; en una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.

» En la conversación permítale llevar su propio ritmo, no se anticipe a lo que le van a decir, dele espacio y respete su silencio.

» En ocasiones pueden tener comportamientos que podrían parecerle extraños (vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales), permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural.

» Dele mucha importancia a la interacción, use un paralenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad. Tenga en cuenta que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas; lo recomendable es que usted mantenga la distancia igual que con todos sus clientes.

...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

FÍSICA

Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad física ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Pregunte primero si la persona necesita ayuda y de ser afirmativo, indague cómo puede usted hacerlo.

» No fije su mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrese solo en la persona y su mensaje.

» No manipule los dispositivos de apoyo, ni empuje la silla de ruedas, a menos que la persona con discapacidad se lo solicite.

» Procure dejar siempre al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.

» Ofrézcale su ayuda si ve que carga objetos como paquetes, bolsos, sombrillas, maletas.

» En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, usted debe ajustar su paso al suyo, no le afane, hale o empuje.

» Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no le pide explícitamente ayuda respete su ritmo y autonomía y dele el tiempo

que necesite para tomar el objeto, realizar la transacción, plasmar su firma etc.

» Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir.

» Si la persona lo requiere bríndele apoyo en el proceso de asignación de turno (manual o digital), es posible que la altura o el campo visual no sean alcanzables para ella.

> Evite tomar a la persona por los brazos, esto puede causar inestabilidad corporal; si ella lo requiere le indicara a usted la manera de hacerlo.

» Si una persona que usa silla de ruedas requiere ayuda para subir o bajar una rampa, tenga en cuenta que al subir la silla estará de frente a la rampa y para bajar estará de espaldas a la misma. Si la persona tiene sobrepeso, debe recurrir a alguien más para que colabore con el control del descenso desde delante de la silla, para evitar deslizamientos y accidentes.

» Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúese frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

» Si la persona tiene amputada la mano derecha no dude en saludarle estrechando su mano izquierda, utilizando usted la misma mano. Si por ausencia o inmovilidad de sus extremidades superiores usted no puede saludarle con apretón de manos, realice otro gesto que denote acercamiento.

...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

MENTAL O PSICOSOCIAL

Son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés post-traumático, entre otros.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad mental o psicosocial ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Ante una crisis permanezca tranquilo, no se acerque al espacio corporal de la persona; si lo ve posible pregúntele cómo ayudarle o a quien puede acudir. Si va con un acompañante apóyese en éste, seguramente sabrá cómo manejar la situación.

» Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo. De manera discreta retire objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.

» Tenga presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para usted, para ella misma y para los otros; por lo tanto, no intente controlar la situación, manténgase a distancia y busque ayuda en el personal de seguridad o si es necesario llame al 123.

PROMOVIENDO ACCIONES QUE GARANTICEN LA ADECUADA ATENCIÓN Y RESPETO A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS, SIN DISTINCIÓN DE GÉNERO, ETNIA, ORIENTACIÓN SEXUAL, FUNCIONALIDAD, EDAD O CONDICIÓN, SEGUIMOS CONSTRUYENDO UNA BANCA PARA TODOS.

Asobancaria

(+1) 326 6600
Carrera 9 No. 74- 06 piso 9 - Bogotá
Edificio Profinanzas
consumidorfinanciero@asobancaria.com

Asociacíon Amigos con Calor Humano

(+4) 2921140
Carrera 50C 59 - 87 - Medellín
direccion@asociacionamigos.org
www.asociacionamigos.org

@asobancaria | Asobancaria Colombia | @asobancaria | **www.asobancaria.com**